



Силабус
навчальної дисципліни
«Культура ділового спілкування»
Ступінь вищої освіти – перший (бакалаврський)
рівень вищої освіти
Освітньо-професійна програма
«Податкове консультування»
«Податкова справа в системі державного контролю»
Рік навчання: 2, семестр: 4
Кількість кредитів: 3 (90 год.)
Мова викладання: українська
Підсумковий контроль – диференційований залік
Форма проведення занять – лекції, семінарські
заняття, індивідуально-консультаційна, самостійна
робота

| | |
|--------------------------------|--|
| Викладач курсу | Калита О.П., доцент, к. пед. н. доцент |
| E-mail | Kalita_op@ukr.net |
| Електронна версія курсу | https://moodle.nusta.edu.ua/course/view.php?id=1128 |
| Консультації | <i>Очні консультації: вівторок, 13.00-14.00, кафедра журналістики, української словесності та культури</i> <i>Онлайн-консультації за потребою</i> |

1. Коротка анотація курсу. Вивчення курсу спрямоване на формування у здобувачів вищої освіти системи знань і умінь з культури ділового спілкування. Метою курсу є формування високого рівня культури ділового спілкування, комунікативної компетентності студентів у сфері обліку, аналізу, контролю, аудиту, податкового аудиту, оподаткування, практичне оволодіння ефективними стратегіями, засобами, формами спілкування, що забезпечить високий професіоналізм на рівні зростаючих вимог суспільства.

Головними завданнями навчальної дисципліни забезпечити досконале володіння етичними, психологічними нормами професійного спілкування, виробити навички аналізу конкретних ділових ситуацій та застосування способів і засобів професійного спілкування, формувати уміння оперувати етичними інструментаріями, з'ясувати моральні основи етикету, простежити особливості ділового етикету; сформувати у здобувачів вищої освіти вміння оперувати етичними нормами й етичними імперативами ділового спілкування, визначати коректні способи вирішення спірних питань і конфліктних ситуацій; проводити аналіз механізмів підвищення етичного рівня організації; застосовувати норми ділового протоколу в процесі професійної діяльності; моделювати кар'єру і підтримувати прагнення персоналу до професійного розвитку; застосовувати правила формування іміджу ділової людини; розвивати етико-професійну компетентність при здійсненні професійної діяльності, розвивати критичне мислення здобувачів вищої освіти.

2. Формат курсу – очний, зміщений

3. Компетентності, які мають бути сформовані в результаті опанування навчальної дисципліни:

Після вивчення курсу здобувачі вищої освіти повинні володіти такими компетентностями:

Здатність бути критичним і самокритичним.

Здатність до адаптації та дії в новій ситуації.

Здатність працювати в команді.

Здатність навчатися і оволодівати сучасними знаннями.

Здатність організовувати й контролювати командну професійну діяльність.

Здатність кваліфіковано й професійно працювати із спеціальними сферами суспільної діяльності (економічною; фінансовою; політичною; відобразити діяльність у фінансово- економічній сфері)

на основі загальнонаукової й економічної підготовки.

4. Результати навчання

Координувати виконання особистого завдання із завданнями колег

Діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.

Характеризувати етичні категорії й принципи етики ділового спілкування.

Застосовувати необхідні теоретичні знання й технології для виходу з кризових комунікаційних ситуацій на засадах толерантності, діалогу й співробітництва.

Аналізувати гендерні аспекти ділового спілкування.

Використовувати ефективні засоби вербального і невербального спілкування у професійній діяльності.

Обирати ефективні стратегії і практики комунікативної взаємодії, обґрунтовувати пропоновані рішення на основі релевантних даних та наукових і прикладних досліджень.

Застосовувати правила етикету у діловому спілкуванні.

Застосовувати правила формування іміджу ділової людини.

Оцінювати національні особливості ділового етикету зарубіжних країн

5. Обсяг курсу

| Вид заняття | Загальна кількість годин (денна/заочна) |
|-------------------------------------|---|
| Лекції | 24 |
| Семінарські заняття | 20 |
| Індивідуально-консультативна робота | 2 |
| Самостійна робота | 44 |

6. Технічне й програмне забезпечення/обладнання – мультимедійне забезпечення.

7. Політика курсу – визначається Положенням про академічну доброчесність Університету державної фіскальної служби України» (наказ ректора Університету державної фіскальної служби України від 31.10.2019 № 1792); «Кодексом академічної доброчесності Університету державної фіскальної служби України» (наказ Університету державної фіскальної служби України від 28.02.2020 №347).

Дотримання академічної доброчесності здобувачами вищої освіти передбачає:

самостійне виконання завдань, поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їх індивідуальних потреб і можливостей); посилання на джерела інформації; дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права; надання достовірної інформації про результати власної навчальної (наукової, творчої) діяльності, використані методики досліджень і джерела інформації.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності: повторне проходження оцінювання (контрольна робота, екзамен, залік тощо); повторне проходження відповідного освітнього компонента освітньої програми; відрахування з Університету; позбавлення академічної стипендії; відрахування з Університету.

8. Схема дисципліни

| Годи-ни, семестр денна/ | Тема, план | Форма заняття та діяльності | Результати навчання | Вага оцінки (кількість) |
|-------------------------|------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------|
|-------------------------|------------|-----------------------------|---------------------|-------------------------|

| заочна | | | | Балів) |
|---------|--|--|--|--------|
| 4/2/0/6 | <p>Тема 1. Етичні основи ділового спілкування План лекційного заняття 1. Ділове спілкування і його особливості. 2. Культура ділового спілкування. Етичні категорії й принципи, їх реалізація у професійній діяльності. 3. Діалог культур як взаємодія етичних систем. Етика міжнародних економічних зв'язків. 4. Етичні основи професійної діяльності працівника фіскальної служби.</p> | <p>Семинар Самостійна робота Тести, презентація, доповідь</p> | <p>Характеризувати етичні категорії й принципи етики ділового спілкування. Застосовувати необхідні теоретичні знання й технології для виходу з кризових комунікаційних ситуацій на засадах толерантності, діалогу й співробітництва. Аналізувати гендерні аспекти ділового спілкування.</p> | 4 |
| 4/4/0/6 | <p>Тема 2. Культура спілкування як цілісна система моральних та психологічних компонентів План лекційного заняття 1. Спілкування як соціально-психологічна категорія. 2. Структура спілкування. 3. Функції спілкування. комунікативна, інтерактивна, перцептивна сторони спілкування. 4. Види та рівні спілкування. Міжособистісне, міжгрупове, міжсоціумне спілкування. Макро-, мезо- і мікрорівень спілкування.</p> | <p>Семинар Самостійна робота Тести, навчальний проєкт, презентація</p> | <p>Застосовувати необхідні теоретичні знання й технології для виходу з кризових комунікаційних ситуацій на засадах толерантності, діалогу й співробітництва. Обирати ефективні стратегії і практики комунікативної взаємодії, обґрунтовувати пропонувані рішення на основі релевантних даних та наукових і прикладних досліджень.</p> | 4 |
| 2/2/0/6 | <p>Тема 3. Етика взаємодії та взаєморозуміння у професійному спілкуванні План лекційного заняття 1. Взаємодія як процес впливу суб'єктів одне на одного. Взаєморозуміння та його рівні. 2. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння. Види бар'єрів та шляхи їх подолання. 3. Комунікативні бар'єри у спілкуванні, їх типи. Механізми взаєморозуміння, роль етики в їх застосуванні.</p> | <p>Семинар Самостійна робота Тести, навчальний проєкт, дискусія</p> | <p>Обирати ефективні стратегії і практики комунікативної взаємодії, обґрунтовувати пропонувані рішення на основі релевантних даних та наукових і прикладних досліджень. Застосовувати необхідні теоретичні знання й технології для виходу з кризових комунікаційних ситуацій на засадах толерантності, діалогу й співробітництва.</p> | 4 |
| 4/4/0/6 | <p>Тема 4. Комунікативна техніка спілкування План лекційного заняття 1. Способи впливу на людей у процесі ділового спілкування, їх особливості.</p> | <p>Семинар: Тести, навчальний проєкт, презентація</p> | <p>Використовувати ефективні засоби вербального і невербального спілкування у</p> | 4/12 |

| | | | | |
|---------|---|--|---|--------|
| | <p>2.Маніпуляції у спілкуванні, їх характеристика.</p> <p>3.Правила нейтралізації маніпуляцій.</p> <p>4.Моделі, стилі спілкування.</p> | <p>Самостійна робота</p> <p>Контрольна робота</p> | <p>професійній діяльності.</p> <p>Застосовувати необхідні теоретичні знання й технології для виходу з кризових комунікаційних ситуацій на засадах толерантності, діалогу й співробітництва.</p> | |
| 2/2/0/8 | <p>Тема5. Етикет ділових відносин</p> <p>План лекційного заняття</p> <p>1.Етикет як сукупність правил поведінки людини. Моральні основи етикету.</p> <p>2.Особливості ділового етикету. Норми поведінки керівника.</p> <p>3.Етика й етикет у взаєминах із партнерами (клієнтами).</p> | <p>Семінар</p> <p>Самостійна робота</p> <p>Тести, навчальний проєкт, презентація</p> | <p>Застосовувати правила етикету у діловому спілкуванні.</p> <p>Діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.</p> | 4 |
| 4/2/0/6 | <p>Тема 6. Етикет й імідж ділової людини</p> <p>План лекційного заняття</p> <p>1.Поняття іміджу ділової людини, сутність й основні характеристики.</p> <p>2.Правила формування іміджу ділової людини.</p> <p>3.Основні вимоги до зовнішнього вигляду ділової людини</p> | <p>Семінар</p> <p>Самостійна робота</p> <p>Тести, навчальний проєкт, презентація</p> <p>Комп'ютерне тестування</p> | <p>Застосовувати правила етикету у діловому спілкуванні.</p> <p>Застосовувати правила формування іміджу ділової людини.</p> | 4/5 |
| 4/4/2/6 | <p>Тема 7.Національні особливості у здійсненні зовнішньо-економічної діяльності</p> <p>План лекційного заняття</p> <p>1.Національні особливості етики й етикету в зовнішньоекономічній діяльності.</p> <p>2.Особливості національного етикету.</p> <p>3.Національні особливості етикету країн Північної Америки.</p> <p>4.Особливості ділового етикету європейських країн.</p> <p>5.Особливості ділового етикету скандинавських країн.</p> <p>6.Особливості ділового етикету країн Сходу.</p> <p>7.Особливості ділового етикету Великобританії.</p> | <p>Семінар</p> <p>Самостійна робота</p> <p>Тести, доповідь, презентація</p> <p>Індивідуально-консультаційна робота</p> <p>Підсумкова контрольна робота</p> | <p>Діяти соціально відповідально на основі етичних, культурних, наукових цінностей і досягнень суспільства.</p> <p>Оцінювати національні особливості ділового етикету зарубіжних країн</p> | 4/5/50 |

9. Система оцінювання

Оцінювання проводиться за 100-бальною шкалою. Бали нараховуються за таким співвідношенням: семінарська робота: 30% загальної кількості балів; завдання самостійної/індивідуальної роботи: 20% загальної кількості балів; диференційований залік: 50% загальної кількості балів.

10. Шкала оцінювання

| Сума балів за 100-бальною шкалою | Оцінка в ЄКТС | Значення оцінки ЄКТС | Критерії оцінювання | Рівень компетентності | Оцінка за національною шкалою |
|----------------------------------|---------------|--|---|---|-------------------------------|
| | | | | | Екзамен/Залік |
| 90-100 | A | відмінно | Здобувач вищої освіти виявляє особливі творчі здібності, вміє самостійно здобувати знання, без допомоги викладача знаходить та опрацьовує необхідну інформацію, вміє використовувати набуті знання і вміння для прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, переконливо аргументує відповіді, самостійно розкриває власні обдарування і нахили. | високий (творчий) | Відмінно/ Зараховано |
| 80-89 | B | дуже добре | Здобувач вищої освіти вільно володіє вивченим обсягом матеріалу, застосовує його на практиці, вільно розв'язує вправи і задачі у стандартних ситуаціях, самостійно виправляє допущені помилки, кількість яких незначна. | достатній (конструктив но-варіативний) | Добре/ зараховано |
| 70-79 | C | добре | Здобувач вищої освіти вміє зіставляти, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача; в цілому самостійно застосовувати її на практиці; контролювати власну діяльність; виправляти помилки, серед яких є суттєві, добирати аргументи для підтвердження думок. | | |
| 60-69 | D | задовільно | Здобувач вищої освіти відтворює значну частину теоретичного матеріалу, виявляє знання і розуміння основних положень; з допомогою викладача може аналізувати навчальний матеріал, виправляти помилки, серед яких є значна кількість суттєвих. | середній (репродуктивний) | Задовільно/ зараховано |
| 50-59 | E | достатньо | Здобувач вищої освіти володіє навчальним матеріалом на рівні, вищому за початковий, значну частину його відтворює на репродуктивному рівні. | | |
| 35-49 | FX | незадовільно з можливістю повторного складання семестрового контролю | Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні окремих фрагментів, що становлять незначну частину навчального матеріалу. | Низький (рецептивно-продуктивний) | Незадовільно/ Незараховано |
| 0-34 | F | незадовільно з обов'язковим повторним вивченням залікового кредиту | Здобувач вищої освіти володіє матеріалом на рівні елементарного розпізнання і відтворення окремих фактів, елементів, об'єктів. | | |

11. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Завдання, які виконуються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 0,5 бала). Перескладання модулів

відбувається із дозволу дирекції факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Наукові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзаменів/заліків заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, міжнародне стажування) навчання може відбутись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

| | |
|--|--|
| Загальна система оцінювання курсу | Виконання всіх видів навчальних робіт впродовж семестру / диференційований залік – 50/50% |
| Вимоги до письмової роботи | При оцінюванні роботи враховуються також теми, винесені на самостійне опрацювання. Письмова робота повинна бути написана самостійно, плагіат заборонений, не потрібно робити посилань чи цитувань. |
| Семінарські заняття | Семінарські заняття проводяться відповідно до планів семінарських занять на основі опрацювання лекційних матеріалів, основної та додаткової літератури (наприклад: тестовий контроль, звіт про виконану самостійну роботу, демонстрація практичної навички тощо). Поточний контроль (засвоєння окремих тем) проводиться у формі усного опитування або письмового контролю на заняттях, у формі виступів здобувачів з доповідями при обговоренні навчальних питань. При оцінці роботи здобувача враховується: відвідуваність занять, активна і продуктивна участь на заняттях, своєчасне виконання всіх завдань. |
| Умови підсумкового контролю | Підсумковий семестровий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувачів. Він проводиться у письмовій формі у вигляді диференційованого заліку. Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу, а обсяг навчального матеріалу, який виноситься на підсумковий семестровий контроль, визначається робочою програмою дисципліни. Підсумковий контроль здійснюється під час проведення навчальних занять і має на меті перевірку засвоєння здобувачами навчального матеріалу. Максимальна кількість балів, яку може набрати здобувач за поточну навчальну діяльність, становить 50 балів. Загальна кількість балів з дисципліни розраховується як сума балів, отриманих за результатами поточного контролю, та балів, отриманих за результатами диференційованого заліку. Максимальна сума за семестр складає 100 балів. |

12. Рекомендована література

Основна:

1. Авраменко О.О., Яковенко Л. В., Шийка В. Я. Ділове спілкування: навч. посіб./ Івано-Франківськ, 2019. 182с.
2. Бралатан В., Гуцаленко Л., Здирко Н. Професійна етика: навч. посіб. Київ: Видавець Паливода А.В., 2021. 252 с.
3. Гриценко Т., Гриценко С., Іщенко Т. Етика ділового спілкування. Київ: ЦНЛ, 2019. 344 с.

4. Ділове спілкування та культура мовлення./ Марія Пентилюк, Ігор Маруніч, Ірина Гайдаєнко. Київ.:ЦУЛ, 2019. 249 с.
5. Сагайдак О. П. Дипломатичний протокол та етикет: підручник, 2-ге вид., оновл. і доповн. К.: Знання, 2019. 326 с.

Допоміжна

1. Амеліна С., Кубіцький С. Корпоративна культура у системі управління персоналом. Міжнародний науковий журнал «Інтернаука». Серія: «Економічні науки», 2020. №7. С. 36–44. URL : <https://www.inter-nauka.com/uploads/public/15960332535515.pdf>
2. Борг Дж. Мистецтво говорити. Таємниці ефективного спілкування. К.: Фабула, 2019. 304 с.
3. Величко Н. Ідеї, які завжди працюють: комунікуємо у соціальних мережах. Європейський простір, 2019. URL: <https://euprostit.org.ua/practices/140780>
4. Калита О.П., Науменко Л.М. Робоча програма навчальної дисципліни «Культура ділового спілкування». Ірпінь, 2022. 23 с.
5. Калита О.П. Павлова А.К. Парадигма діалогічності та сучасний комунікативний часопростір: прикладний аспект. Матеріали Міжнародної наукової інтернет-конференції «Соціальні та економічні аспекти освіти в сучасному суспільстві» (13 – 14.11.2020, Варшава, Польща). С. 32 – 41.
6. Комунікативна компетентність майбутнього фахівця як інтегральне особистісне утворення.// Збірник наукових праць Кам'янець -Подільського національного університету імені Івана Огієнка. Кам'янець –Подільський. 2019. Вип.48. С. 54 – 57.
7. Кінг Ларрі, Гілберт Білл. Як розмовляти будь з ким, будь-коли і будь-де. Секрети успішного спілкування. Моноліт-Bizz, 2019. 208 с.
8. Меєр Е. Культурна карта. Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі. К.: Наш формат, 2020. 224 с.
9. Основи корпоративної соціальної відповідальності. Стратегії та ділові практики/ О. Кузьмін, Н. Станасюк, І. Пасінович, О. Пирог, Л. Чернобай. К.: Кондор, 2021. 244 с.
10. Розенберг М. Ненасильницьке спілкування. Мова життя. К.: Фабула, 2020. 288 с.
11. Сютя Г. Сучасна ділова культура. Усне і писемне спілкування. К.: Фоліо, 2019. 428 с.

Інформаційні ресурси Інтернет:

1. Етика спілкування і діловий етикет – <http://dumka.ho.ua/esde.htm>
2. Історія етикету: основні етапи розвитку. URL:<http://newsdaily.com.ua/etiket/8273-istoriya-etiketu-osnovni-etapirozvitku.html>
3. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура. Діловий етикет URL: https://pidruchniki.com/19991130/etika_ta_estetika/korporativna_kultura_diloviy_etiket
4. Фреймут О. Етикет. Школа пані Фреймут, В-тво: Snowdrop, 2018, 96 с. URL:http://dspace.nlu.edu.ua/bitstream/123456789/13956/1/Lekcii_2018.pdf .
5. Бібліотека КНУБА. URL: <http://library.knuba.edu.ua/>
6. Наукова бібліотека Дніпровського національного університету ім. Олеся Гончара. URL: <http://library.dsu.dp.ua/eticet.html>
7. Міністерство освіти і науки України. URL: <http://www.mon.gov.ua/index.php/ua/>
8. Офіційний сайт наукової діяльності Національної академії ім. Я. Мудрого. URL: <http://nulau.org.ua/index.php?r=biblio>

9. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського. URL:<http://www.nbuv.gov.ua/>
10. Харківська державна наукова бібліотека. URL: <http://korolenko.kharkov.com/>
11. Національна парламентська бібліотека України. URL: <http://www.nplu.kiev.ua/>
12. Наукова бібліотека ім.М. Максимовича Київського національного університету імені Тараса Шевченка. URL: <http://lib-gw.univ.kiev.ua/>

Міжнародні видання

1. Baker Paul R. Handbook on negotiating sustainable development provisions in preferential trade agreements. United Nations publication. 2018. 71 p. URL: https://www.unescap.org/sites/default/files/Handbook%20SD-PTA_final.pdf
2. The narrative intention of mediatext: explication of senses (on the example of the day newspaper). *Trypillian Civilization Journal*. Colfax Ave. Alexandria, VA 22311 USA. 2019. Linguistics. URL: Linguistics. <http://trypillia.com/2019-linguistics/171-alla-pavlova-olena-kalyta-the-narrative-intention-of-mediatext-explication-of-senses-on-the-example-of-the-day-newspaper>
3. Makazan Y.V., Venherska N.S. Absenteism as indicator of evaluation of the development of corporate culture of machinebuilding enterprises. *East European Scientific Journal*. 2019. № 9 (49). part 4. С. 16-21.
4. Systematic Review of Policies and Interventions to Prevent Sexual Harassment in the Workplace in Order to Prevent Depression / F.Diez-Canseco, M. Mauricio Toyama, L. Hidalgo-Padilla 1 and Victoria J. Bird, V. Bird. // *International Journal of Environmental Research and Public Health*. – 2022. №19.
5. Cuenca-Piqueras, C. Approach to theoretical perspectives of “sexual harassment”: review and bibliometric analysis from social sciences / C. Cuenca-Piqueras, J. Juan Sebastián Fernández-Prados*, G. María José. // *Sec. Gender, Sex and Sexualities*. 2023. №14.